

令和2年度事業計画書

I. はじめに

1976年に訪問販売法（現・特定商取引法）が制定され、その4年後の1980年に法令遵守及び事業者自ら定める自主基準の励行を推進する団体として当協会を創設。以来、当協会と会員事業者は、適正な訪問販売取引体制の確立に努めてきた。その40年にわたる消費者の意識やライフスタイルの変化とともに業界の販売手法も多様化し、訪問販売の形態に通販や店販を加えた複合型へと姿を変えつつある。また、近年では、企業トップの意識も高まり、消費者志向の経営を一層重視する傾向が顕著に表れている。創立40周年を機に、当業界のコミュニケーションによる対面販売の意義や魅力について、消費者の理解を促進し、さらなる業界の健全な発展を目指すことにしたい。

他方、PIO-NET情報による2018年度の訪問販売に関する苦情相談件数76,602件（全相談件数は約99万件）は、10年前の2008年度に比べると、全相談件数は5.4%増えているなかで訪問販売は21%減少。しかも、訪問販売の76,602件のなかには、特商法の適用を受けない訪問販売すなわち「放送サービス」や「インターネット回線」、「生命保険」なども含む。逆に、特商法の適用を受ける訪問販売で、しかも高齢者との間でトラブルを発生させかつ行政処分が多発する商材はほぼ特定することができ、ここに向けて実効性のある手立てを行えば、当業界の健全化はより一層すすむという見方がある。

本年度はこの点を重視した活動を展開するとともに、従前の販売員教育、苦情対応、基金制度や各種のセミナー、出版物の発行などの事業について充実かつ円滑な運用に努める。とくに、本年2月にスタートした特商法等の見直しに向けた検討委員会の論議の内容については、適宜その内容を会員と共有しつつ意見をとりまとめるなど所要の対応に努める。また、2年後の2022年に実施される成人年齢の引下げについては、18歳、19歳のいわゆる若年者層の保護に向けた自主基準の在り方等についても検討をすすめる。また、40周年を記念して行う各種事業については、前年度から継続しているものもあるので、これも含めその充実に努める。WFDSAがタイ・バンコクで10月に開催を予定している第16回訪問販売協会世界大会については、会員企業の海外交流、グローバル化を促進する観点から参加を呼びかける。

具体的な事業の内容は次の通りである。

II. 具体的な事業内容

1. 訪問販売取引適正化事業

(1) 事業者向教育啓発事業

1) 各種教育啓発

① 自主規制関係

倫理綱領及び各種の自主行動基準あるいは「通常、過量には当たらないと考えられる分量の目安」の普及啓発に努める。

特定商取引法等の改正審議の状況、改正結果を踏まえ自主行動基準等の変更も含む在り方等を検討する。

②各種セミナー及び研修等関係

企業担当者を中心に啓発を行う場として下記のセミナーを開催する。

- ・コンプライアンスセミナー（3地区）
- ・消費者相談担当者向講習会（4回）
- ・消費者志向経営トップセミナー（1回）
- ・電話法律相談会（2回）

③特定の商品等への対応関係

啓発を目的に商品別の懇談会や特定商取引法研究会、広告表示研究会を適宜、開催する。

また、広告表示研究会（景品表示法当）の開催内容のうち重要な情報は定期刊行物に掲載するなど協会全体で共有できるようにする。

④適正取引推進啓発関係

消費者相談室が受け付けた情報等をもとに問題性の高い事例を発生させている企業に対し注意喚起・早期啓発を行う。

⑤社内体制整備関係

消費者志向チェックリストをもとに会員企業における消費者志向体制の整備を促進する。

⑥各種刊行物の作成頒布関係

販売員教育用の各種法令解説書、相談解決マニュアル、消費者志向経営に関するテキストなど取引適正化に資する各種書籍類を作成・頒布する。

関係法令が改正された場合はこれを踏まえ適宜、必要な改訂等を行う。

⑦講師派遣関係

企業及び団体がその構成員を対象に開催する研修会等において、関係法令及び自主規制事項の解説、トラブル事例の解説などを行う講師として当協会の役職員を派遣する。

⑧事業活動に係る広報関係

当協会の自主的取組みや関連動向を周知することを目的に「季刊・ダイレクトセリング」（年4回）を作成、頒布するほか関係業界に向け広く周知するための広報活動を積極的に行う。

本年度は、より効果的な広報活動に資するべく、本誌の配布先を商工会議所（とくに苦情相談の発生状況から問題性が高いと考えられる商材の製造業者等への情報共有を積極的に行う）や、

高齢者を支える総合相談窓口として活動する地域包括支援センター等に拡げるなどの見直しを行う。

⑨ 40周年関連事業

協会が発足し2020年4月で40周年を迎えることえを記念し、次に掲げる各種事業を実施する。

・エッセーコンクール入選作品の公表及び表彰

前年度に公募した、ダイレクトセリングの利用等の体験や考えを綴ったエッセーコンクールの入選作品等を公表し表彰式等を行う。

・記念座談会の記事掲載

企業トップと行政機関担当者（予定）により前年度に行った記念座談会の模様を40年史及び季刊ダイレクトセリング等に掲載。座談会では、業界の過去及び現状を検証しつつ、ダイレクトセリングの対面販売だからこそ担える社会的な意義と役割、また、急テンポで進む技術革新と企業はいかに向き合っていくかを検討したものとなっている。

・40周年史の作成・発行

発足から40年の協会や業界のあゆみを一冊で概観できるものとして周年史を作成・発行する。

・消費者志向活動優良表彰制度の作成

40周年を機として、会員が行う消費者志向の優秀な取組みを協会が表彰する制度を設ける。本年度はこれまでの検討結果をまとめる。

・記念講演会等の開催

6月の通常総会の開催日にあわせ記念講演会及び懇親会を開催し、懇親会ではエッセー入選対象者の表彰を行う。

2) 訪問販売員教育指導者資格制度

社内における販売員教育体制の中核となる指導管理者に対する資格認定制度を実施する。具体的には、協会が主催する講座（「法令」「指導管理者に必要な事項」などを学ぶ講座）を受講し、講座を受講した日の最後に筆記試験を実施する。試験合格者には「訪問販売員教育指導者資格証」を交付する。

本年度も前年度と同様に東京2回、大阪及び福岡は各1回実施。また、再受講は東京2回・大阪・福岡で各1回実施する。

3) J D S A教育登録制度

訪問販売員に対する教育啓発を通じて取引の公正・適正化を図ることを目的に、J D S A教育登録制度（教育・評価・登録）を実施し、登録者には正会員を通じて「J D S A認定教育登録証」を交付する。本年度は、先に実施したアンケートの結果を分析し事業の改善等の検討に活用する。

(2) 不当な訪問販売に係る審査事業

正会員が特商法等に違反した場合に、倫理審査委員会において当該正会員に対する措置等を審議し、総会等に対し必要な措置等を勧告する。また、特定商取引法に反する行為をした正会員に対しては、理事会または総会の決議に基づき定款及び規則に規定する過怠金を徴収するなどの対応をすすめる。

(3) 消費者向啓発事業

1) 消費者啓発用パンフレット・リーフレット等の作成配布

消費者啓発の印刷物を作成し消費者センター等を通じて消費者へ配布する。

2) 啓発会議や講座等への参加・講師派遣

①地方自治体や消費者センター或いは老人大学等の地域団体等が主催する消費者向けの啓発会議等へ参加する。

②行政機関等が主催する消費者向講座や担当職員等の研修等に協会職員を講師として派遣する。

2. 消費者苦情等問題解決及び被害救済事業

1) 消費者相談受付・解決事業

①相談受付とその受付体制の周知

フリーダイヤルを活用し、訪問販売に関する消費者からの相談を受け付け、解約苦情はあつせんし解決を図る。本年度も正会員企業の消費者相談担当窓口の名称及び担当役員・責任者・担当者の氏名及び役職等の届出を実施する。

②当協会が受け付けた苦情相談等の解決に係る情報を整理したレポートの発行を通じ同種苦情等の発生の防止に資する。

2) 訪問販売業界ADR制度

当協会の消費者相談室で解決できない苦情は、「消費者苦情検討会」にかけ、これが不調となった場合は、「消費者取引紛争処理委員会」にかけ、解決困難な苦情の適切な解決に努める。

3) 訪問販売消費者救済基金事業

当会会員事業者との間で締結された訪問販売契約に関し、契約の解除等を行い、既払金の返還を請求した消費者に対し、正当な理由なくその金銭が返還されない場合に、当該消費者に当協会が一定の金銭を救済給付する消費者救済を行う。

本年度においても同基金の適切かつ円滑な運営に努める。

3. 関係機関との連絡調整及び業界実態の調査統計事業

1) 行政、内外関係機関等との連絡調整及び施策研究事業

訪問販売取引の適正化を通じて国民生活の向上安定に資するため、審議会や懇談会等の機会を通じて行政や消費者関係機関との情報共有・連絡調整を行うとともに、必要な施策等に係る研究及び提言、連携業務などを行う。訪問販売協会世界連盟（WFDSA）や各国DSA等国内外の関係団体と連絡調整し業界動向等について情報を共有する。被災地支援等のためにベルマーク教育助成財団と連携し、ベルマーク募集の活動を実施する。

本年度においては、特定商取引法の改正審議が消費者庁の下に設ける検討委員会で進められることから、その検討状況を協会全体で共有しつつ適正事業者にとって過剰規制に繋がらぬよう所要の対応に努める。

また、令和2年9月末から10月にかけてタイ・バンコックで訪問販売協会世界連盟（WFDSA）の主催による第16回世界大会が開催される機会をとらえ、会員企業が行うダイレクトセリング事業の国際化推進の一環として、同世界大会への参加を呼び掛ける。

2) 業界基礎データ収集・提供及び調査事業

①訪問販売取引の適正化や消費者保護に係る施策を検討するうえで必要となる業界基礎資料の収集・提供を行う。

②会員概要（売上高・販売員数・雇用形態・給与形態等各種データ）を収集し、当該データ等を基にした売上高等の推計、また当該データ等を基にした業種別数値の整備等を行う。